

客服工作报告演讲稿题目 客服爱岗敬业 演讲稿(大全6篇)

演讲稿也叫演讲词，它是在较为隆重的仪式上和某些公众场合发表的讲话文稿。演讲稿对于我们是非常有帮助的，可是应该怎么写演讲稿呢？下面是小编帮大家整理的优秀演讲稿模板范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

客服工作报告演讲稿题目 客服爱岗敬业演讲稿篇一

今天我演讲的题目是：塑造优秀品质，铸就辉煌企业。

今日的以优质服务、诚实经营为理念，以提升服务质量为着力点，切实加强员工文化素质培养，积极开展创建一流企业等实践活动、评比活动。我们的广大员工积极参与，奋发向上，把《员工服务手册》作为自己的行为准则，增强主人翁责任意识，爱岗敬业、勇于奉献，忠诚于事业，服务于消费者，用激情燃烧的生命创造出无愧于这个独具魅力商业品牌的耀眼光环。

当您走进我们的卖场，就会被我们齐全的商品种类、情景式的商品展示、人性化的卖场布局、舒适温馨的购物氛围、时尚的家居空间文化所深深吸引，看着这宽敞明亮的厅堂、整齐上墙的规章制度，无论坐在哪一个店面的椅子上，都会为您送上一杯热水，这就是我们xx人的温馨服务。我们全体员工都时刻铭记“顾客至上”的服务理念，在服务中注重以诚待人，以情感人。“没有不对的客户，只有不对的服务”。我们知道，优质的服务需要有承受委屈的心胸和解释的耐心，唯有注入真情才能真正做到这一点。

有一种工作，你没有经历过就不知道其中的艰辛；有一种艰辛，你没有体会过就不知道其中的快乐；有一种快乐你没有拥有过就不知道其中蕴涵的精神；有一种精神，你没有感受过，就不

知道其中的自豪与骄傲。商场客服中心作为对消费者直接服务的窗口,始终不渝地推行让顾客满意的服务宗旨,用真诚和周到的服务兑现每一句诺言。我们坚持与时俱进地改进服务措施,开展以“两个第一”的创建为主题的形象工程活动,深化服务内涵,增强服务意识,拓展服务领域。不论是总服务台的售前咨询、商务服务,还是售后服务台的消费者咨询投诉受理,都实现了“首问负责制”的服务标准,也正所谓今天演讲的主题:我的岗位我负责,我的工作请放心。

我们经常遇到下列投诉情形:超出退换货范围,店面已经实地测量出图而顾客又要求退单且拒不承担违约的,还有顾客来客服中心投诉时口吐脏言的,甚至还有扬言要砸店、寻衅闹事的;更有甚者要找媒体、找政府的。每每见此情景,我们客服人员尽管心中十分委屈,但依然笑脸相迎,把顾客请到一旁坐下,递上一杯热水,认真倾听顾客发完牢骚和抱怨,等顾客情绪平稳下来了,我们要和声细气耐心地跟顾客解释“为什么要收违约金?违约金如何计算?顾客如何应当如何正当维权”等一系列问题。

客服中心的工作人员让消费者真切感受到我们企业的服务效率和真诚,使服务工作更为顺利地展开。不过只有良好的服务队伍是不够的,一个优秀的企业的员工必须还要具备奉献精神、对事业的执着追求、对企业的主人翁责任感。客服中心员工以扎实工作、无私奉献的精神风貌体现了我们爱岗敬业的决心;以无怨无悔,尽职尽责的实际行动,谱写着创“两个第一”的新篇章。

也许,你们看不到大家热火朝天、挥汗如雨的场景,但你们一定能看到我们加班加点,齐心协力的处理问题;也许,你们看不到大家早晨睡意朦胧的眼神,但一定能看到我们班前会热烈的讨论。如果看到我们的工作有了创新,看到我们的人员素质有了提升,顾客的投诉率有了下降,那么我们客服中心这一普通而又重要的岗位工作就有了新的突破。

永不落幕的建材家居博览盛会，恰如我们心中不变的信念，大禹治水只是一个美丽的传说，愚公移山只是一个动人的寓言，但我们全体员工将再次用现实主义的大手笔证明一个永远的真理：责任牢记心中，坚持定有回报。

我想，无论在任何一个岗位上付出的心血，无私的奉献，迎来的都将是一份励精图治的收获，谱写的都将是一幅宏伟壮丽的诗篇。我们xx人将继续塑造优秀的品质，为铸就更加辉煌的增光添彩。

客服工作报告演讲稿题目 客服爱岗敬业演讲稿篇二

感受五月扑来的芳香

我们是粮食人

肩负着祖国的重托

守护着人民的希望

我们的青春

在万吨粮仓里发光

我们的事业

在服务“三农”中闪亮

千千情结

九九归一

保障粮食安全

满足市场需求

我们一直在努力

然而

在我们的征途上

几番风雨

几度春秋

曾有过多少亢奋的故事和辉煌

也流过多少晶莹的眼泪和汗水

那故事、那辉煌

那眼泪、那汗水

凝结了几代粮食人的心血和劳动

在粮食人的心底里

勤劳远比黄金贵重

艰辛和苦涩

只当是

快乐的歌声里一个跑调的小拍

脍炙的诗文中一注孤平的犯忌

滚滚红尘

铭刻了一段段难忘的回忆

有时候

我们也想拥有

中产阶级享受的一切

高工资、开名车、住洋房……

可是

我们一无所有

因为我们是粮食人

注定与奢侈陌路

我们无怨无悔

牢记一句话：

人生在勤，不索何获？

我们不辱使命

奔走在乡村的田间地头

穿行在白化的库廩仓房

坚守在隆隆的米机声旁

拉订单、抢收购

查粮情、抓“四无”

网上拍卖，诚信天下

优质米打出了自己的好品牌

春的脚步

已经渐行渐远

夏的季风

捎来火红的希冀

我们是粮食人

昔日的辉煌

只能说明过去

今天的蓝图

要靠我们自己描绘

劳动光荣

让我们用自己的双手

共同托起明天的太阳

客服工作报告演讲稿题目 客服爱岗敬业演讲稿篇三

我叫，是x市烟草专卖局市场部的一名客户主管，负责x镇二片区的客户服务工作，很高兴能够参加这次演讲，今天我要演讲的题目是当好平凡小主管。

2007年12月25日，我有幸加入烟草行业，成为一名客户主管，

踏入烟草行业的第一天，我兴奋不已，想象着客户主管是一个既轻松又简单的工作，直到三个多月过去了，我才体会到其中的辛苦。因我被分在农村片区，客户比较分散，且有的地方路途较远，走访起来相当不便，虽然比较辛苦，但也比较充实，特别是每当看到客户满意的笑容时，感觉一天的疲惫都烟消云散了，至少自己的工作得到了他们的认可。

说起我们客户主管，平时做的都是些小事，从事的也都是些具体工作。一位哲学家说过：“一件平凡的事做一千遍就是伟大”。其实，维护国家利益和消费者利益这样的大道理往往是通过一件件小事体现的，并不一定都是轰轰烈烈的壮举。更多的烟草人像我们客户主管一样都是平凡人，做的都是简单事。我想，只要持之以恒，把平凡人做好了就不平凡，把简单事做好了就不简单。

客户主管是走在市场最前沿、服务最终端的烟草公司形象代言人。我们既要当好公司与零售户之间的信息员、卷烟新品牌的推销员、卷烟经营知识的辅导员，又要当好为客户排忧解难的服务员、烟草专卖法律法规的宣传员等，国家利益要靠我们的工作来实现，消费者需求要靠我们的汗水来满足，面对着我辖区的71位客户，自己的心理素质、语言表达能力、沟通能力和协调能力都得到了考验，让自己从中收获很多，这是我在大学三年里没学到过的，给我的人生划上了最精彩的一笔。

在周而复始的工作环境中，最容易产生的便是厌倦心理，如何才能让自己每天都充满激情，保持最佳的工作状态，我觉得应该把与客户交流作为一件愉快的事，把客户的事当成是自己的事。

但是要想把每一件简单的事做好是不简单的，但我相信当我们把认真的工作态度和激情，投入到客户服务当中去，真诚的对待每一位客户，必能赢得客户的满意与信赖。要做一名合格的客户主管，应具备真心实意为客户服务的意识、掌握

客户服务的技巧、方法，熟练掌握和使用电脑，掌握烟草行业的各项政策，学会善于倾听和解答客户提出的各种问题。在以后的工作中我会不断学习，做到在工作中思考，在思考中进步，相信在今后的工作中，我会更加努力的在我的工作岗位上发光发亮。

在现代这样一个卷烟销售网络中，我们每一个人都是网络上的一个连接点，断了，整个网络就不能发挥他的市场优势，这就要求我们在日常工作中时刻都不能松懈，时刻都不能麻痹，时刻都要严格要求自己，因为我们是网内的一个支点。

现在途经一家家商店、一个个摊点，我总是不自觉地去留意那摆放在柜台里花花绿绿的烟盒；走在街道上、商场里，不知不觉地总爱在卷烟展示的柜台上流连好久……，出于对工作的热爱，我也慢慢的喜欢上以欣赏的角度去看这些包装精美的卷烟。

现在农网延伸工作开展起来了，希望这些花花绿绿的卷烟能够出现在更多的村寨，让更多消费者就近就能买到满意的卷烟。以后的工作是辛苦的，但我会以饱满的热情去面对，相信我能在客户主管的岗位上越干越出色，能更好的适应瞬息万变的烟草市场环境。

此时此刻，我有一个梦想，我梦想我们版纳烟草能够展开日益丰满的翅膀在中国烟草乃至世界烟草的浩瀚长空中高傲的飞翔！

客服工作报告演讲稿题目 客服爱岗敬业演讲稿篇四

我作为一位中国电信的客服职员已三年了。在这三年里，有苦有累，有欢笑也有感动。有收获有疑问，有成熟更有对客服未来的不断探索。

在过往的三年里，我的进步是直线向上的，缓而不慢，细而

扎实。由于作为一个客服职员，我深知基本功要做好做实，微笑要留住，礼貌要恰当，耐心要保持，这些非一日之促进。这个工夫是细水长流，着急不得，不近功也不能急利。于自己的成长有更好的磨练。在平凡的客服里我努力展现了自己优秀的一面。在kpi的考核中每个月被评为优秀客户代表。在20xx年作为优秀代表派往xx进行亲和力培训，在20xx年被安排往xx10000号交换学习，期间我的屡次建议被领导采用。由于成绩突出，被评为20xx年度优秀员工。在文娱方面，爱好广。爱好文笔。在往年5月份举行的电信产品广告征集中被采用一条有价值的广告语。今年5月份在五四青年节组织成员创作和表演节目，取得大家的好评。

做客服，人说这是在做费劲不讨好的事。确切，客服需要处理的事有时是那末琐碎，天天忙忙碌碌，天天都会碰到各种各样的客户，礼貌的，粗鲁的，感谢的，生气的，讲理的，不讲理的，打错电话的刚开始的时候，天天的情绪也会随着碰到的事情，碰到的客户而改变。被客户骂了两句，心情变得沉重，笑不出来；被客户表扬了，马上轻盈起来，热忱而周到。想一想这是很不成熟的表现。所幸我得到四周很多同事们的帮助，使我渐渐成熟起来。用户真诚的道谢和满意的笑声使我体会到了自己的价值。在初接电话，对客户所提出的题目，我不敢轻易做出回应。但很快，我便意想到除有热忱的态度以外更应当有丰富而扎实的业务知识，才不致以使自己没有足够信心来正确回答客户的题目。因而，我养成了利用工作之余的时间来熟习业务知识与做疑问题目记录的习惯。记得当初接线时，我遭受很多困难，不止一次没有完全回答好客户提出的题目，乃至遭受到客户的投诉，我的心情在很长一段时间内都处于最低谷。但是，我没有因此而放弃自己，而是一直在寻觅弊端，不耻下问，加强业务积累和学习，还主动利用业余时间多听了一些优秀的录音。经过一年的努力，我终究没令自己失看，荣获优秀话务员的称号，得到大家的认可和赞成。

记得有一天晚上接到一个客户电话，说他家的小通达被抢，要马上报停，但是报不出机主是他爱人的身份证号而被话务员委婉谢绝，并告知只能明天到营业厅往处理。我接到他的电话时他的心情显得颇为激动，明显他是屡次打进过。没有值班长在场，怎样办？严格遵守规章制度是我们的准则，但用户的利益这时候可能也会遭到损失。用客户的话说我以人格担保这样的沉重的话时，我马上说：先生，我相信您。并具体记下他个人的身份证号，并告知其明天到营业办理后续事项。用户真诚道谢。这件事给我很深的感慨。当处理一件棘手又敏感的题目，当客户利益和公司规章制度发生矛盾时，又不侵害公司利益情况下，我们是多为用户斟酌还是畏惧担当一些责任？是用看似不会出错的正当理由推辞还是灵活处理，勇于担当一些责任？做一位客服职员尽不是单纯做完一件事。要把一件做好，斟酌周全，拿捏准了，这是要费工夫往努力的。所谓为客户着想，替客户分忧，达成客户心愿，尽非口上那句先生，您的心情我能理解就能够完成，而是需要我們具有勇于担当责任的责任心和善于分析和处理的判定力和执行力才能真正为客户完故意愿，提升我们公司的服务质量和形象。这对每一个从事客服行业的人来讲不论在体力和智力方面都是一个挑战，然而这样的挑战使得我的人生变得出色而充实。

做一位合格的客服职员，我想仅做好业务工作是远远不够的。平时我会学习与工作有关的书籍，如《销售心理学》，《市场服务营销》《电话营销》等，与同事讨论电话服务技能有关的案例，更加充实自己。了解客户心理，使我从经验中明白对不起实在不好意思比先生，很抱歉来的不容易引发客户的反感，一句我们会转业务部分，或说我们会转xx部分(直接说出部分名字)为您处理比我们会转相干部分帮您处理更容易接受，用户会感觉不是在敷衍。

我常在客服论坛上和同行们交换心得，讲述我们客服人自己的客服故事，一起探讨我们的客服未来。关注客服行业的发展，关注客服群体，关注这个群体的心理健康及心态变化，

还有这个风华正茂的年轻群体的职业生涯规划和职业转型，关注我们客服职员的本身，了解我们自己的职业成长环境，我不觉得这比关注客户心理或是关注社会其他弱势群体要不重要很多。这些对我们做好客服，今后以更加健稳的心态对待我们的工作是有帮助的。这对我们的企业也是成心义的。我们个人应当更加要往了解。我想要做一个合格的，优秀的，有综合素质客服职员，这些都是应当关注的。

平凡的客服，不平凡的事业。我的经历是平凡的，做的事也很平凡，但每一个时间阶段的工作所得，所思考的，所感悟的都是无价之宝。我想这就是我做一位中国电话务员从事客服工作，挑战人生的一个出发点。

客服工作报告演讲稿题目 客服爱岗敬业演讲稿篇五

大家好！我知道此次竞聘是为了更好的以客户为中心配置人力资源，而作为公司的一名普通员工，我非常感谢公司领导给我此次机会参加竞聘，虽然我头上没有身出名校的光环，但是从最初的懵懂到现在的全身心投入使我发现我以深深喜欢上了这份工作。

一，自担任观山北路营业厅主任以来，我敢于探索实践，不断总结经验，使观山北路营业厅业务量突飞猛进，不断创造佳绩。

二，五年的工作积累让我有信心相信自己的能力完全可以胜任营业厅主任一职。

三，通过几年的工作，我对观山北路营业厅的代理商，村点已经完全掌握，这更有利于我们开展渠道工作。

各位领导、同事们，重要的岗位，激励人去奋斗、去创造、去成就未来。我希望通过竞聘，在营业厅主任这一岗位上做出一番成绩，实现我的理想。如果竞聘成功，我将从以下几

个方面全身心投入工作中去，将工作做得更出色。

一、继续在公司的正确领导下，团结调动本厅员工和代理商的积极性，加强对指标的研究和掌控，努力完成公司下达的各项移动公司岗位竞聘演讲稿指标。

二、关注农村市场，大力拓展业务。

三、提高服务水平，做好服务支撑。

各位领导，各位同事，实践是检验真理的唯一标准，如果大家能够给我提供这个平台，我会用我的努力与勤奋，交上一份优秀的工作答卷，决不会辜负领导们的信任与期望。

最后，祝各位领导、同事们身体健康，工作顺利！我的竞聘报告完毕，谢谢大家！

客服工作报告演讲稿题目 客服爱岗敬业演讲稿篇六

大家好！今天讲的是如何进行有效沟通。

六、目的明确：我们要明白，沟通的目标是为了解决问题；因此，沟通前我们应该明白自己想在沟通过程中解决什么问题，或者了解对方什么情况，这样就大大提高了沟通的效率；免得你在对方有意或无意的引导下，忘记了自己沟通的目的；我们需要学会主动引导其思路，揣摩其心理，迅速找到解决问题的突破口，从而达到事半功倍的目的；服务客户应该如此，我们商务交谈更应该如此。

谢谢大家！